

## Deuxième année de l'ombudsman pour les huissiers de justice : pas de vague corona dans les dossiers mais un compromis atteint dans un tiers des dossiers

**Depuis le début de ses activités, en septembre 2018, l'ombudsman a reçu 1085 dossiers, dont 620 durant les quinze premiers mois et 465 durant les 12 mois suivants, en 2020.**

Arnout De Vidts, ombudsman pour les huissiers de justice : « *On aurait pu s'attendre à ce que la crise du coronavirus fasse augmenter le nombre de demandes, mais cela n'a pas été le cas. Cela s'explique peut-être par les mesures de protection prises par les différentes autorités, notamment les interdictions temporaires successives de saisie et d'expulsion, qui ont amené les citoyens à entrer moins fréquemment en contact avec les huissiers de justice. Par ailleurs, je constate avec joie que les gens me considèrent avant tout comme un intermédiaire fiable qui leur prête une oreille attentive et qui entame le dialogue avec l'huissier de justice concerné afin d'aboutir à un résultat satisfaisant pour toutes les parties. Je le constate également lorsque l'on sait que la majorité des dossiers sont clos dans un délai de trois semaines et ce, en grande partie grâce à la volonté accrue des huissiers de justice à coopérer à la médiation. Je suis également heureux de constater que les consommateurs n'abusent pas de ma position et de mon travail, bien qu'il soit gratuit, pour retarder le processus de recouvrement. »*

### Nombre de dossiers, classés en fonction de leur région d'origine

Bien que, proportionnellement, moins de demandes aient été adressées à l'ombudsman depuis la Wallonie que depuis la Flandre ou Bruxelles, davantage de dossiers ont été introduits en français (53 %) qu'en néerlandais (47 %) par rapport à 2019. Ces chiffres s'expliquent notamment par le fait que des personnes vivant en Flandre ont écrit à l'ombudsman en langue française. En 2020, il n'y a pas eu de demande d'intervention en langue allemande et seules trois demandes provenaient de l'étranger (France). On observe par ailleurs une diminution du nombre de demandes issues des grandes villes (arrondissements judiciaires d'Anvers, Bruxelles, Louvain et Liège).

### Durée moyenne de traitement d'un dossier

Comme l'année dernière, plus de la moitié des dossiers ont été clôturés en moins d'un mois. À peine deux dossiers sur dix ont demandé plus de trois mois de traitement en raison de leur complexité (plusieurs parties, réactions tardives des parties...).

### Force de la médiation

Pour rappel, l'ombudsman ne jouit pas d'une compétence disciplinaire et ne peut dès lors pas sanctionner un huissier de justice. Sa mission première est de parvenir à un compromis après avoir entendu les deux versions de l'histoire, et cette mission porte ses fruits.

Dans 30 % des cas, un accord a pu être trouvé (généralement un plan de paiement ou un remboursement). Si les autres dossiers ont été clos sans accord, l'ombudsman a tout de même pu agir en tant que personne de contact et aider le consommateur. Trois quarts de ces dossiers ont finalement été déclarés non fondés, car il est apparu qu'aucune erreur n'avait été commise. Dans ces cas, l'ombudsman a pu prouver sa valeur ajoutée en écoutant le consommateur et en lui expliquant le dossier spécifique (par exemple, en expliquant le tarif de l'huissier de justice ou le déroulement d'une procédure de saisie). Dans d'autres dossiers, le consommateur n'a plus réagi ou aucune solution n'a pu être dégagée (pas d'accord /non-respect du plan de remboursement).

### Nature des demandes

L'ombudsman n'a dû se déclarer incompétent ou déclarer la demande irrecevable (ex. anonyme) que dans quelques cas. L'ombudsman a ainsi traité 445 demandes en profondeur.

Comme lors de la première année, les demandes étaient souvent dues à un manque de communication entre le consommateur et l'huissier de justice. Par exemple, les consommateurs affirment que leurs e-mails ou leurs appels téléphoniques restent sans réponse, ce qui est évidemment une question sensible en temps de crise du coronavirus. En outre, on constate une méconnaissance particulière du coût de l'intervention d'un huissier de justice ou de la conduite d'une saisie (souvent saisie-arrêt ou saisie sur salaire) et ce tant en ce qui concerne le tarif dans le cadre du recouvrement à l'amiable que celui du recouvrement judiciaire. L'expérience montre ici que l'ombudsman a une importante « fonction de première ligne ».

### Recommandations

Aux huissiers de justice, l'ombudsman recommande d'investir davantage de temps et d'argent pour offrir un service de qualité et une bonne communication aux débiteurs, par exemple en organisant des formations pour leur personnel et en enregistrant les échanges de communication à l'étude. Il souligne par ailleurs l'importance d'utiliser un langage clair dans les actes, suivant l'exemple des actes types mis à disposition par la CNHB. Concernant les frais, il leur recommande de donner une énumération détaillée au lieu de se contenter d'un montant total sans explication.

Aux consommateurs, l'ombudsman donne le conseil de ne négliger aucun courrier et de contacter rapidement l'huissier de justice : « Il s'agit d'un petit effort qui peut éviter de gros problèmes » explique l'ombudsman. Il leur recommande par ailleurs de demander rapidement de l'aide en cas de surendettement, avant que l'huissier de justice ne frappe à la porte.

Enfin, l'ombudsman formule des recommandations destinées aux autorités, tant en leur qualité de créancier structurel qu'en leur qualité de décisionnaire politique. En leur qualité de créancier structurel, l'ombudsman demande avant tout aux autorités de rester équitables et de ne pas exiger des conditions de remboursement déraisonnables ou des ventes publiques déficientes. En tant que décisionnaires politiques, l'ombudsman leur demande d'entendre les demandes de la profession d'établir un tribunal disciplinaire indépendant et de réduire la charge fiscale sur les actes. Il ajoute que le tarif actuel des huissiers de justice, qui date de 1976, doit être modernisé.

Les recommandations restent donc, en grande partie, identiques à celles du premier rapport.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.ombudshuissier.be](http://www.ombudshuissier.be).